



## IT Service Management Consulting

Veränderungen gestalten mit dem ITSM-Programm  
Unternehmen – Menschen – Prozesse – Zukunft

the art of business

*noventum*  
the art of business

# noventum consulting

IT Service Management Consulting

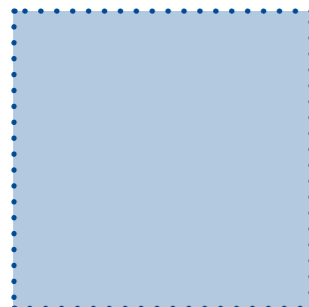
„Wie verändern sich Qualität und Flexibilität meiner Leistungen, wenn die Kosten reduziert werden?“

„Wie belege ich den Wertbeitrag der IT?“

„Wie erreiche ich Service Qualität bei hohem Kostendruck?“

„Was kann ich sinnvoll outsourcen?“ und „Wie Sorge ich für den Erfolg?“

„Welche meiner Leistungen sind meine IT-Kernkompetenzen?“



## IT als Dienstleister und strategischer Impulsgeber

**Die Stärkung der IT in der wirtschaftlichen Wertschöpfungskette ist in den nächsten Jahren eine der Hauptaufgaben der CIOs.**

Im Spannungsfeld zwischen IT-Industrialisierung, die einen prozessgetriebenen und automatisierten IT-Betrieb anstrebt, und dem betrieblichen Prozess der Produktentwicklung, der mit Kreativität die Impulse des technischen Fortschritts aufgreift, wird sich der strategische Standort der IT weiterentwickeln. Ob die IT der Zukunft Administrator des technisch Machbaren oder darüber hinaus Impulsgeber der wirtschaftlichen Weiterentwicklung der Unternehmen sein wird, entscheiden die IT-Manager von heute.

Wie erreichen moderne IT-Abteilungen und Dienstleister die Standardisierung bei erhöhter Flexibilität und Service Orientierung? Durch geschickte Modularisierung eigener und externer Leistungen erzeugen sie neue Services, welche die Komplexität reduzieren und den Kern zukünftiger Businessmodelle und

-prozesse bilden. Hierfür ist die zugesicherte Qualität aller Komponenten, Liefer- und Supportprozesse des Services erforderlich.

Wie nutzen Unternehmen die große Kreativität und Erfahrung ihrer IT-Abteilungen für die Gestaltung der zukünftigen Geschäftsprozesse und -ziele? Indem sie Raum für die Nutzung des technischen Fortschritts schaffen und das hohe Know-how ihrer Fachleute für ihre strategische Entwicklung in Dienst nehmen.

noventum unterstützt Sie auf diesem Wege mit IT Service Management Consulting. Wir entwickeln mit Ihnen einen businessorientierten IT-Dienstleister mit individuellem, herausragendem Service Portfolio.

**Marc Buzina**  
Unit Manager  
IT Service Management



### Leistungen IT Service Management@noventum

Gut aufgestellt für gegenwärtige und zukünftige Veränderungen: noventum consulting unterstützt Sie darin, in Ihrem Unternehmen Veränderungs- und Verbesserungsprozesse professionell zu bewältigen und die Organisation und die Mitarbeiter positiv auf zukünftige Veränderungen einzustimmen.

- „Am Beginn einer jeden Veränderung steht eine Standort- und Zielbestimmung. Wo steht Ihre IT und wohin will Ihr Unternehmen? Wir unterstützen Sie durch Anpassung Ihrer IT-Strategie, durch Abbildung der Anforderungen aus der IT-Governance und durch Vorbereitung auf die ISO 20000 Compliance. Unser besonderes Augenmerk legen wir dabei auf die Ausprägung der IT-Services als business- und nutzenorientierte, sowie als messbare Leistungen mit Kostentransparenz. Das nutzt der IT und dem strategischen Management des Unternehmens.“

- Wir gestalten und optimieren mit Ihnen die **Prozesse** zur Planung, Design, Transition und Produktion der IT-Services. Hierbei dienen die Frameworks ITIL® und CobiT® als Unterstützung bei der Erreichung Ihrer Zielvorgaben. Die Einbeziehung Ihrer Mitarbeiter in der Ausgestaltung der Prozesse sichert die Akzeptanz und ermöglicht es Ihnen, kontinuierliche Prozessverbesserung selbst zu gestalten. Mittels der Messung des Prozessreifegrades bestimmen wir den sinnvollsten Weg zur Verbesserung der Service Qualität und legen gleichzeitig den Grundstein zur Kontrolle des Projekterfolges.

- Wir definieren die Kriterien, um die für Sie passenden **Tools** zu wählen. Hier beraten wir Sie herstellerunabhängig und umfassend. Bei der Umsetzung Ihrer Anforderungen und der Implementierung neuer oder aktualisierter Tool-Landschaften un-

terstützen wir Sie mit erfahrenen Projektleitern und definieren Pflichten- und Lastenhefte.

- Serviceorientierung baut auf den Fähigkeiten und Methoden von **Menschen** auf. Daher unterstützen wir Ihre Mitarbeiter und Führungskräfte durch Schulungen und individuelles Coaching. Unsere Vorgehensweise zur Realisierung Ihrer Service Management Ziele bauen wir auf der Einbeziehung der Beteiligten auf. Durch die offene Kommunikation und Beteiligung erreichen wir eine höhere Akzeptanz der Veränderung und damit eine schnellere Umsetzung der gesetzten Ziele. Mit dieser Erfahrung beraten wir Sie in Zeiten des Umbruchs und unterstützen Sie im Veränderungsmanagement.

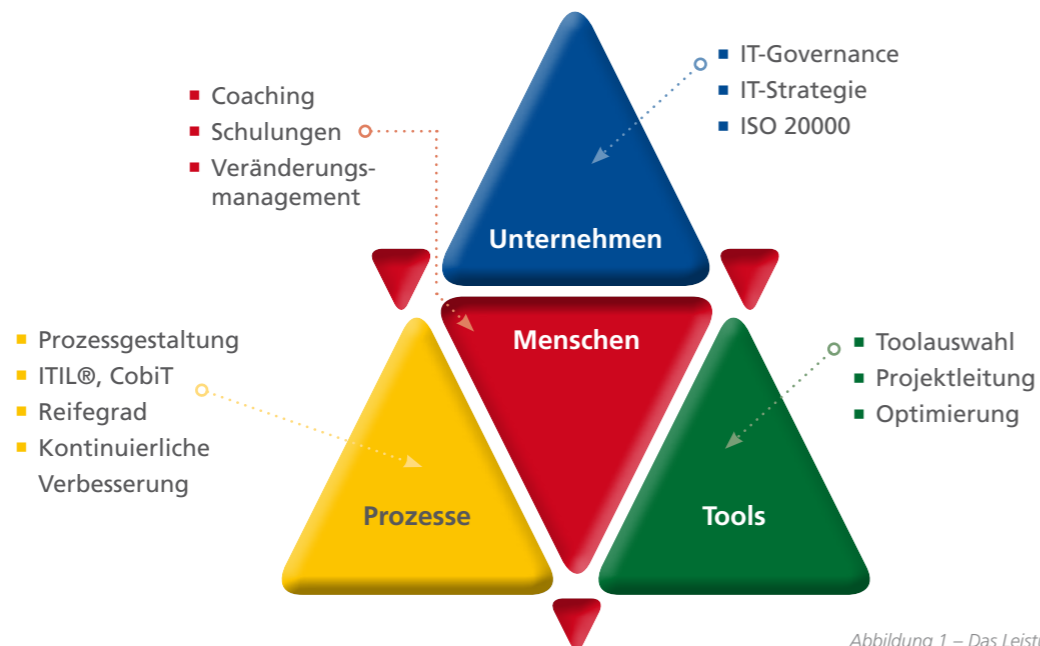
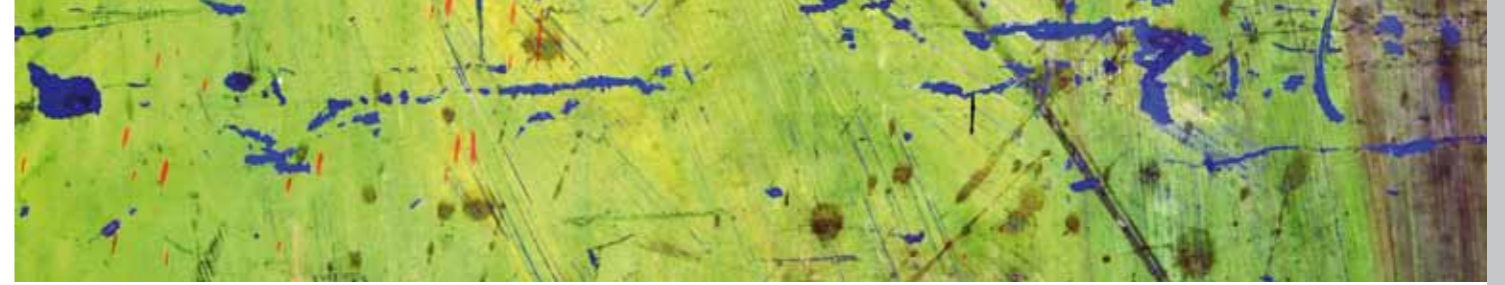


Abbildung 1 – Das Leistungsportfolio IT Service Management von noventum



### Vorgehensweise@noventum

Die Veränderung gelebter Prozesse und Abläufe, hin zu einer stärkeren Serviceorientierung und Messbarkeit der Leistungen, benötigt einen individuellen Weg. Jedes Unternehmen startet mit unterschiedlichen Voraus-

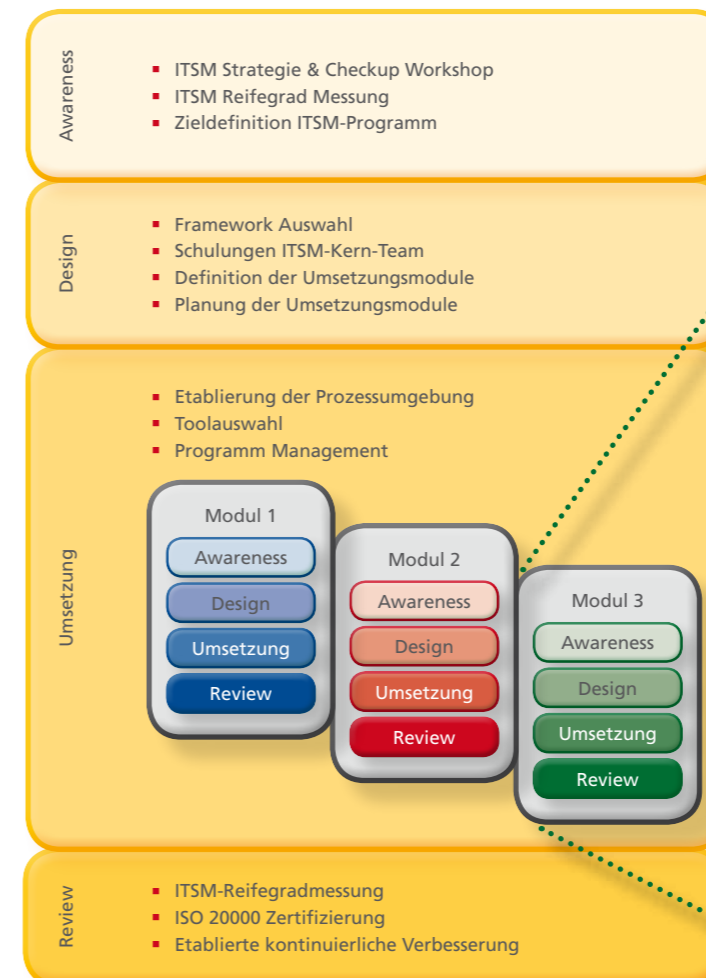
setzungen und hat eigene Anforderungen an die Zielprozesse und -kultur.

Unsere Vorgehensweise zur Anpassung der IT Service Management

Prozesse erhält ihre Akzeptanz durch den starken eigenen Anteil der Beteiligten an der Definition der neuen Arbeitsweisen. Hierdurch fließt das Wissen und die Erfahrung Ihrer Mitarbeiter in die neuen Prozesse ein.

Ein Umsetzungsmodul unterstützt direkt ein oder mehrere Programmziele, bringt den Beteiligten einen sofortigen Benefit und ist in überschaubarer Zeit umsetzbar. Da der Aufwand der Module beschränkt ist, wird die Realisierung eines neuen Prozesses üblicherweise auf mehrere Module aufgeteilt.

### ITSM-Programm



### Umsetzungsmodul / Projekt



Abbildung 2 – Exemplarische Vorgehensweise IT Service Management Programm

Ein erfolgreiches IT Service Management Programm orientiert sich an dem folgenden Ablauf:

In der Awareness Phase bereitet das Management die geplante Veränderung vor. Die Zielrichtung und der aktuelle Stand der IT Service Management Ausrichtung werden bestimmt. Die Ziele des ITSM-Programms werden festgelegt und mit überprüfbaren Kennzahlen belegt. Die Ziele sind unternehmensspezifisch zu definieren und enthalten direkte qualitative oder quantitative Verbesserungen.

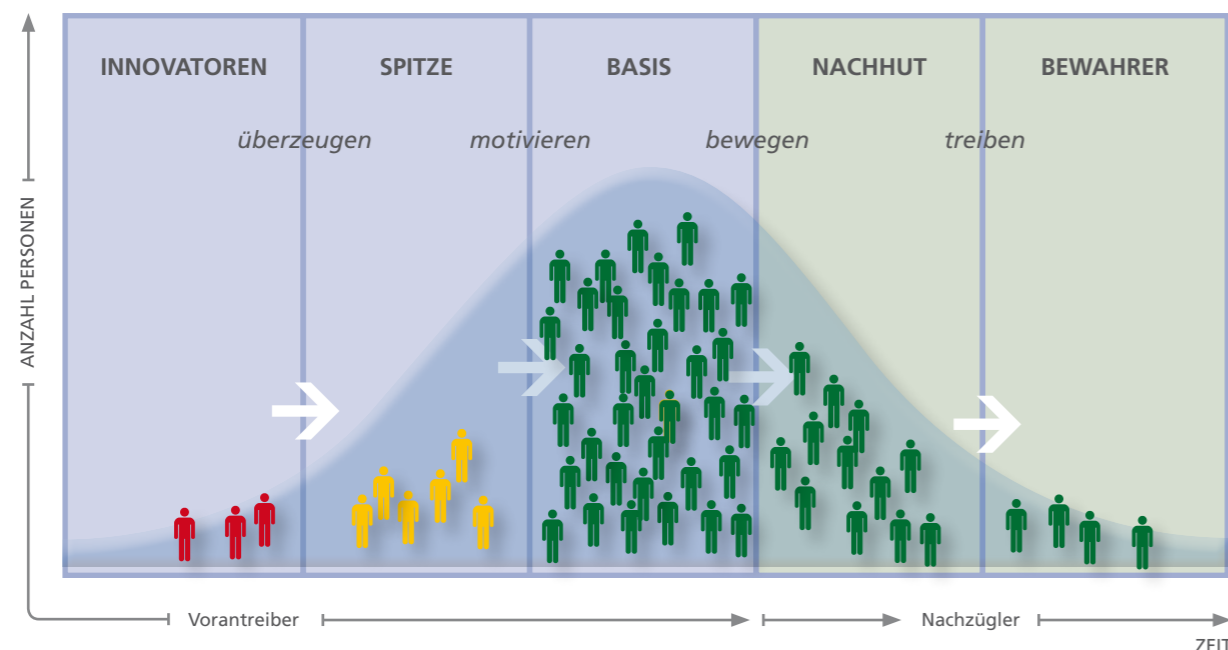
In der Design Phase wird das ITSM-Programm weiter ausgearbeitet. Das für die Ziele beste Framework wird ausgewählt und die im Programm verwendeten Umsetzungsmodule werden definiert und geplant.

In der Umsetzungsphase des Programms werden die geplanten Module realisiert. Die Laufzeit eines Moduls sollte je nach Veränderungsbereitschaft zwischen 2 und 6 Monaten liegen, und die Organisation sollte in der Lage sein, mehrere Module parallel zu realisieren. Mit der Umsetzung eines Moduls wird die Linienorganisation beauftragt, welche vom ITSM- Programmteam und den

Verantwortlichen aller betroffenen Einheiten unterstützt wird. Dadurch sind die zukünftig Prozessbeteiligten direkt mit der Gestaltung beauftragt, welches die Akzeptanz erhöht.

Die Review Phase des Programms nimmt die Ergebnisse der einzelnen Module auf. Zur Bewertung des Programmserfolges dient die erneute Reifegradmessung. Alternativ kann die Zertifizierung nach ISO 20000 angestrebt werden.

Abbildung 3 – Überzeugungsarbeit in Schritten



### Erfolgsfaktor Mensch

Die Einbeziehung der Mitarbeiter und Führungskräfte in das IT Service Management Programm ist eine der wichtigsten Aufgaben des IT Service Management Teams. In der ersten Awareness Phase wird Top-Down die

Zielrichtung bestimmt und durch das Management gemeinsam mit ausgewählten Mitarbeitern beschlossen. In den Design- und Umsetzungsphasen werden gezielt diejenigen Mitarbeiter mit einbezogen, welche die Mehrheit überzeugen können. Die Einführung von Neuerungen in beste-

henden Arbeitsprozessen wird durch internes Marketing unterstützt. Die in Abbildung 3 beschriebene Reihenfolge der Ansprache und Beteiligung ist essentiell für den Erfolg der Veränderung.

- Agravis
- BASF
- E.ON Energy Trading
- Finanz Informatik
- Hewlett-Packard
- LBS Westdeutsche Landesbausparkasse
- Vodafone
- WestLB
- WestLB Systems
- Yapı Kredi Bank

### Projekte

- Reifegradmessung & Realisierung und Optimierung ITIL-Prozesse (Service Desk, Incident-, Request Fulfillment-, Problem-, Change-, Release-, Service Level- & Availability Management)
- Aufbau IT Service Management Delivery System
- Security Prozess und Policy Review
- Service Level Management Banking Account
- Deskside Support Service Optimierung
- Optimierung ITIL-Prozesse, Incident-, Problem-, Change- & Configuration Management
- Realisierung Billing Prozesse
- Aufbau Capacity Management

Sie wollen Teile Ihrer **IT outsourcen?** Outsourcing benötigt exakt definierte Services. Die Erfahrung zeigt, dass nur gut beherrschte Dienstleistungen erfolgreich vergeben werden.

Sie steuern **mehrere IT-Dienstleister?** Stellen Sie sicher, dass Ihre Lieferanten Hand in Hand zusammenarbeiten und Ihnen und Ihrem Business einen nahtlosen Service bieten!

Sie stehen vor einer **Fusion?** Eine Fusion benötigt die Anpassung bestehender IT-Lieferprozesse. Nutzen Sie die Gelegenheit, um gemeinsam mit beiden Partnern die zukünftige Struktur zu erarbeiten.

Ihr Business unterliegt gravierenden **Veränderungen?** Bereiten Sie sich mit Ihrer IT darauf vor! Seien Sie Gestalter und Innovator für die Entwicklung neuer Business Angebote.

„In unserer mehrjährigen Zusammenarbeit zur Gestaltung unserer Service Management Prozesse habe ich Ihre Mitarbeiter stets als kompetente Partner mit starker Kundenfokussierung kennen gelernt. Die noventum Berater schaffen es, mit der nötigen Flexibilität unsere individuellen Anforderungen mit den IT Service Management Standards zu optimierten Abläufen zu verbinden.“

Torsten Küpper  
Finanz Informatik GmbH & Co. KG  
Projektleiter

- Münster
- Düsseldorf
- Frankfurt am Main
- London
- Istanbul
- Johannesburg

**noventum consulting GmbH**  
Münsterstraße 111  
D-48155 Münster

Telefon +49 (0) 25 06 / 93 02-0  
Telefax +49 (0) 25 06 / 93 02-23

[info@noventum.de](mailto:info@noventum.de)  
[www.noventum.de](http://www.noventum.de)